

# 旅游服务与管理专业考试大纲

## 《政策与法律法规》

### 一、参考教材

《政策与法律法规》第八版，主编：全国导游资格考试统编教材专家编写组，中国旅游出版社。

### 二、考试内容

#### 第一章 全面推进法治中国建设

1. 概述
2. 全面推进依法治国的总目标
3. 全面推进依法治国的五大法治体系
4. 全面推进依法治国的六项重大任务

#### 第二章 宪法的基本知识

1. 概述
2. 国家制度
3. 公民的基本权力和义务
4. 国家机构

#### 第三章 党的二十大报告

1. 概述
2. 马克思主义的中国化时代化
3. 新时代新征程中国共产党的使命任务

#### 第四章 国家“十四五”发展规划及旅游业专项发展规划

1. 概述
2. 《纲要》关于“十四五”时期经济社会发展的重点任务

### 3. 《规划》关于“十四五”旅游业发展的重点任务

#### 第五章 旅游方针政策

##### 1. 习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述

##### 2. 文化和旅游部关于推动非物质文化遗产与旅游深度融合发展的通知

##### 3. 关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见

##### 4. 关于旅游服务质量提升的相关意见

#### 第六章 宪法相关法的基本知识

##### 1. 国旗、国歌、国徽、首都

##### 2. 香港维护国家安全法

##### 3. 英雄烈士保护法

##### 4. 宗教事务条例

#### 第七章 民法的基本知识

##### 1. 概述

##### 2. 自然人与法人

##### 3. 民事法律行为与代理

##### 4. 人格权

#### 第八章 合同法律制度

##### 1. 概述

##### 2. 合同的订立和效力

##### 3. 合同的变更、转让、解除和终止

##### 4. 合同的履行和违约责任

##### 5. 客运合同和委托合同

#### 第九章 侵权责任法律制度

##### 1. 概述

2. 一般侵权责任

3. 特殊侵权责任

## 第十章 旅游法的基本知识

1. 概述

2. 旅游者

3. 旅游规划和促进

4. 旅游经营

5. 旅游服务合同

6. 旅游监督管理

## 第十一章 旅行社法律制度

1. 概述

2. 旅行社管理法律制度

3. 旅行社经营规则

4. 在线旅游经营服务管理法律制度

## 第十二章 导游管理法律制度

1. 概述

2. 导游资格考试与执业许可制度

3. 导游的权利义务及执业管理制度

## 第十三章 旅游安全管理与责任保险法律制度

1. 概述

2. 突发事件应对法律制度

3. 旅游安全管理制度

4. 责任保险管理制度

## 第十四章 入出境与交通法律制度

1. 概述

2. 出入境管理法律制度

3. 交通运输法律制度

第十五章 食品、住宿、娱乐法律制度

1. 食品安全法律制度

2. 住宿管理法律制度

3. 娱乐场所管理法律制度

第十六章 旅游资源法律制度

1. 风景名胜区法律制度

2. 自然保护区法律制度

3. 文物保护法律制度

4. 博物馆管理法律制度

5. 非物质文化遗产保护法律制度

6. 保护世界遗产、非物质文化遗产公约

第十七章 旅游纠纷处理法律制度

1. 概述

2. 消费者权益保护法律制度

3. 旅游投诉受理和处理制度

4. 旅游不文明行为记录管理与治安管理相关法律制度

5. 审理旅游纠纷案件适用法律的规定

### 三、试题题型

单项选择题、判断题、多项选择题、简答题、综合分析题等。

序号	题型	分值	数量	小计
1	单项选择题	1	25	25
2	判断题	1	15	15
3	多项选择题	2	5	10

4	简答	6	5	30
5	综合分析	10	2	20
合计		100分		

## 《导游服务能力》

### 一、参考教材

《导游服务能力——山东导游现场考试实务》，主编：山东省全国导游资格考试统编教材专家编写组，中国旅游出版社。

### 二、考试内容

导游词撰写、服务礼仪、导游讲解

### 三、考试细则

测试项目	测试内容与标准	分值	备注
导游词撰写	1. 能撰写欢迎辞； 2. 能运用相关素材对山东省5A级旅游景区撰写景点导游词。	20	景点导游词结构合理，详略得当，层次分明，条理清晰，具有准确性、创新性、文化性。
服务礼仪	1. 会正确使用敬语服务，表情自然； 2. 语言准确生动，普通话标准； 3. 站姿、步姿规范，服务手势恰当；	20	1. 妆容适宜，衣着得体； 2. 面带微笑，举止大方、自然、优雅，注重礼貌礼节； 3. 仪容、仪表、仪态

	<p>4. 服务仪态大方、得体；</p> <p>5. 能规范使用见面礼仪。</p>		<p>符合行业要求；</p> <p>4. 具有良好的个人风貌和专业素养。</p>
<p>导游讲解</p>	<p>山东省 5A 级旅游景区</p> <p>1. 天下第一泉风景名胜；</p> <p>2. 泰山旅游区；</p> <p>3. 曲阜“三孔”旅游区；</p> <p>4. 青岛崂山风景区；</p> <p>5. 威海刘公岛景区；</p> <p>6. 烟台蓬莱阁景区；</p> <p>7. 枣庄台儿庄古城景区；</p> <p>8. 沂蒙山旅游区；</p> <p>9. 青州古城景区；</p> <p>10. 烟台南山景区；</p> <p>11. 威海华夏城景区；</p> <p>12. 黄河口生态旅游区； 13. 临沂萤火虫地下大峡谷景区；</p> <p>14. 济宁微山湖旅游区</p>	60	<p>1. 考生进入考场后，根据考评员提示从给出的山东省 5A 级景区中抽取一个小景点进行普通话模拟讲解；</p> <p>2. 在讲解服务过程中体现岗位服务礼仪规范；</p> <p>3. 讲解时间为 2 分 30 秒-3 分钟。</p>